GUÍA DOCENTE PARA A RESOLUCIÓN DE CONFLITOS

CIG
Confederación Intersindical Galega
ENSINO

GUÍA DOCENTE PARA A RESOLUCIÓN DE CONFLITOS

Ilustración cuberta: imaxe de Freepik.com

EDITA: CIG-Ensino
Rúa Miguel Ferro Caveiro nº 10
15703 Santiago de Compostela

MAQUETACIÓN: Mangráfica

IMPRIME: Imprenta Brasil
Avda. de Lugo, 215
15703 Santiago de Compostela

INTRODUCIÓN..... 5

MEDIDAS PREVENTIVAS 7

1. Comunicación clara e constante 7

2. Reunións preventivas 7

3. Coordinación co equipo docente e directivo 8

4. Rexistro e documentación 8

5. Se o consideras preciso, participa ou propón a participación do centro en formación en habilidades socioemocionais e xestión de conflitos 8

6. Promoción da participación positiva das familias 9

Resumo visual 9

PRINCIPAIS PASOS A SEGUIR..... 11

1. PRIMEIRA VÍA: Resolución interna no centro educativo 11

2. SEGUNDA VÍA: Intervención da Consellaría de Educación 12

3. TERCEIRA VÍA: Accións externas (formais e legais) 12

4. CUARTA VÍA: Outras opcións complementarias 13

CONSELLOS FINAIS 13

GUÍA PARA ACTUAR ANTE REVISIÓNS E RECLAMACIÓNS DOS RESULTADOS DA AVALIACIÓN 15

Medidas preventivas para evitar conflitos en avaliación 15

A) Solicitude de información sobre resultados de avaliación..... 16

B) Reclamación formal de cualificacións finais 17

Introdución

Nestes últimos tempos no sindicato detectamos un aumento moi considerábel de problemas e conflitos que afectan directamente ao profesorado, derivados da relación con familias, co alumnado, coa inspección educativa e en ocasións coas direccións dos centros. En moitos casos atopámonos con faltas de consideración e respecto, con claras disfuncións sobre as competencias de cadaquén e tamén de descoñecemento de que pautas seguir nestes contextos.

En todas as situacións consideramos que hai un protagonista en ausencia, a administración educativa, que deixa á súa sorte o profesorado, sen formalo como corresponde e sen proporcionar ferramentas, recursos e guías de actuación. Esta situación ten unha especial relevancia no persoal docente de nova incorporación, ben sexa en prácticas se antes non traballou no ensino público ben como profesorado interino e substituto sen experiencia previa. Non obstante, a desidia da Consellaría tamén ten efectos en quen xa leva anos traballando xa que non existe unha formación continua centrada na tramitación de conflitos que debería ser obrigatoria e en horario lectivo.

Pola contra, o que fai a administración habitualmente é deixar tirado o persoal docente ou mesmo cargar contra nós para non enfrontarse a actuacións absolutamente irresponsábeis por parte dalgunhas familias.

Á Consellaría énchese a boca de falar da autoridade do profesorado mais non articula ningún mecanismo que realmente busque que o noso traballo non se transforme nunha carreira de obstáculos nas nosas relacións co resto da comunidade educativa.

O documento que tes nas túas mans debería estar elaborado pola administración e se nos decidimos a realizalo, publicalo e distribuílo masivamente é porque consideramos que é fundamental que todo o profesorado, con independencia do posto que ocupe, debe contar cunha guía que ofreza pautas de actuación diante de conflitos que se poidan producir coas familias ou de reclamacións de avaliación.

Esta guía nin pode nin pretende ter carácter legal e debería servirlle a esa administración educativa para tomar nota e facer o seu traballo, deixando de estar centrada na propaganda para ocultar os recortes ou en promover para cargos de confianza a persoas que denigran o profesorado e teñen profundas convicciónns reaccionarias, tamén desde unha perspectiva pedagóxica.

Como é obvio, o sindicato está sempre ao teu carón para asesoramento laboral e, de ser preciso, xurídico. Non dubides en contactar cos nosos locais para resolver calquera dúbida ou para ter seguridade antes de calquera paso que teñas que dar.

Medidas preventivas

1. COMUNICACIÓN CLARA E CONSTANTE

- Estabelece canles oficiais de comunicación (AbalarMóbil, correo institucional, reunións presenciais programadas...)
- Evita titorías telefónicas e mensaxería instantánea privada (WhatsApp, teléfono persoal, redes sociais...)
- Informa regularmente sobre o rendemento, conduta e novidades do alumnado.
- Senta as normas desde o inicio do curso (expectativas, roles e límites), partindo das NOFC do centro.

2. REUNIÓNS PREVENTIVAS

- Programa reunións individuais ou grupais a comezo de curso para coñecer as familias e explicar o funcionamento da aula.
- Fomenta un clima de confianza e colaboración.
- Prepara as reunións para non esquecer ningún dos puntos a tratar; mantén unha comunicación asertiva recordando que o obxectivo da reunión é beneficiar o alumnado, achegar solucións e xerar acordos.
- En caso de que se prevea tensión, solicita a presenza nas reunións dalgún membro do equipo directivo ou do departamento de Orientación (pode facilitar a mediación e valería de testemuña en caso de conflito).
- Definición de límites profesionais. Deixa claro dende o principio que:
  - As decisións pedagóxicas e disciplinarias son responsabilidade do centro.

- O profesorado ten autonomía profesional.
- A túa actuación responde a criterios técnicos e obxectivos.

3. COORDINACIÓN CO EQUIPO DOCENTE E DIRECTIVO

- Comparte posíbeis sinais de conflito co resto do equipo, titoría e dirección.
- Actúa con unidade de criterio para evitar contradicións entre docentes.
- Sitúate nas dinámicas do centro e sigue sempre os acordos recollidos nos seus diferentes plans.

4. REXISTRO E DOCUMENTACIÓN

- Documenta incidencias importantes (conduta, puntualidade, asistencia, comunicacións, sancións...). Utiliza modelos de rexistro de incidencias que poidan estar recollidos polo centro nas súas normas de funcionamento e levanta acta de todas as reunións. Podes ter tamén un caderno docente ou un rexistro dixital seguro.
- Garda copias de correos electrónicos e comunicados relevantes.

5. SE O CONSIDERAS PRECISO, PARTICIPA OU PROPÓN A PARTICIPACIÓN DO CENTRO EN FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS E XESTIÓN DE CONFLITOS

- Accións formativas individuais ou no teu centro sobre:
  - Comunicación asertiva.
  - Resolución de conflitos.
  - Xestión emocional na aula.

  Aplica estratexias de educación emocional co alumnado, para previr condutas que poidan xerar queixas das familias.

6. PROMOCIÓN DA PARTICIPACIÓN POSITIVA DAS FAMILIAS

- Propón a participación das familias en actividades colaborativas (proxectos, saídas, obradoiros).
- Recoñece tamén os logros dos/as alumnos/as, ademais do tratamento dos problemas.
- Transmite interese real polo benestar do alumnado, o que reduce a defensiva das familias.

RESUMO VISUAL

ÁMBITO	MEDIDA
Comunicación	Claridade, canles oficiais, frecuencia regular
Reunións	Inicio de curso, seguimento, disposición ao diálogo
Atención	Reunión programada, en horario laboral e documentada
Rexistro	Incidencias, acordos, comunicacións
Coordinación	Con titoría, dirección e orientación
Formación	Xestión de conflitos, educación emocional
Límites profesionais	Facer respectar o teu espazo privado, manter autoridade pedagóxica
Participación	Fomentar colaboración positiva das familias

Principais pasos a seguir

1. PRIMEIRA VÍA: Resolución interna no centro educativo

Esta é a vía preferente e máis inmediata. Debe seguirse unha escalada progresiva:

a) Diálogo directo.

- Convén resolver o conflito mediante unha conversa directa coa familia, con actitude profesional, respectuosa e centrada no benestar do alumnado.
- É recomendable informar á titoría e incluso á xefatura de estudos.

b) Intervención da titoría e da xefatura de estudos.

- Se non hai acordo, a situación debe trasladarse ao titor/a e á xefatura de estudos, que poden actuar mediando nunha nova reunión se se considera preciso.

c) Dirección do centro.

- En caso de persistir o conflito, trasladar a problemática á dirección do centro, que poderá convocar reunións formais e deixar constancia escrita do ocorrido.

d) Acta/documentación.

- Recoméndase documentar todos os pasos e reunións mediante actas, correos electrónicos ou informes, por se fosen necesarios en vías posteriores.

2. SEGUNDA VÍA: Intervención da Consellaría de Educación

Se o conflito non se resolve no centro:

a) Inspección educativa.

- A docente pode presentar unha solicitude de intervención ante a Inspección Educativa, que depende da Dirección Territorial da Consellaría.
- Esta vía serve para casos de:
  - Acoso ou ameazas por parte de familias.
  - Falta de apoio do centro.
  - Conflitos que vulneren dereitos profesionais.

Como presentar?

- Por sede electrónica (modelo de solicitude xeral + exposición clara dos feitos + anexos se hai).
- É recomendable enviar unha copia do presentado á dirección do centro.

b) Asesoramento xurídico do sindicato.

- O noso sindicato, a CIG-Ensino, ofrece apoio legal e acompañamento ante a inspección ou en procedementos posteriores.

3. TERCEIRA VÍA: Accións externas (formais e legais)

Se o conflito supera o ámbito educativo ou implica feitos graves:

a) Denuncia policial ou xudicial.

- En caso de:
  - Ameazas, inxurias, acoso, agresións verbais ou físicas, pode presentarse denuncia ante a Policía ou a Garda Civil.
  - Difamación nas redes sociais ou grupos de WhatsApp, tamén é denunciable.
- Probas recomendadas: capturas de pantalla, testemuñas, informes médicos (se fose necesario).

b) Demanda por vía civil ou penal.

- En casos extremos (difamación, danos morais, agresións...), é posible interpoñer demanda a través dun/dunha avogado/a particular. Con todo, e aínda que o sindicato se centra en problemáticas laborais, podes dirixirte á CIG-Ensino para asesorarte ante estas situacións.

4. CUARTA VÍA: Outras opcións complementarias

a) Mediación escolar ou profesional.

- Algúns centros dispoñen de persoal formado en mediación educativa (persoal do Departamento de Orientación, persoa coordinadora de Benestar e Convivencia...), que poden solicitar apoio de servizos internos da Consellaría.

b) Protexer a saúde laboral.

- Se o conflito afecta á saúde do docente, pode solicitar:
  - Baixa médica por estrés ou ansiedade.
  - Informe de riscos psicosociais do centro.
  - Intervención do Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Consellaría.

CONSELLOS FINAIS

⇨	Documenta todo (reunións, mensaxes, informes).
⇨	Mantén a calma e a profesionalidade.
⇨	Evita provocacións fóra do ámbito profesional; céntrate nas cuestións educativas.
⇨	Solicita intervención formal se o conflito vai a máis.
⇨	Contacta co sindicato para recibir asesoramento.

Guía para actuar ante revisións e reclamacións dos resultados da avaliación

MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR CONFLITOS EN AVALIACIÓN

Programacións

- Asegurarse de que na programación se recolle todo o proceso de avaliación dun xeito claro, concreto e conforme á normativa.

Transparencia desde o inicio

- Informar ás familias e ao alumnado, dependendo da etapa educativa, ao comezo do curso, dos criterios de avaliación, instrumentos e pesos porcentuais, así como do procedemento de reclamación formal ás cualificacións finais do curso.

Xustificacións claras

- Gardar rexistros obxectivos de tarefas, exames, rúbricas e notas.
- Comunicación frecuente.
- Manter ás familias ao día de progresos e dificultades do alumnado ao longo do curso.

Revisión continua co alumnado

- Facer revisións periódicas das cualificacións e traballos en clase co propio alumno ou alumna para anticiparse a desacordos.

Bo clima de colaboración.

- Fomentar relacións baseadas no respecto mutuo, centradas no beneficio do alumnado.

A) SOLICITUDE DE INFORMACIÓN SOBRE RESULTADOS DE AVALIACIÓN

Procedemento

1. Canle oficial de comunicación.

- As familias deben dirixirse ao centro a través da titoría, preferiblemente por AbalarMóbil, correo institucional ou cita presencial.
- O titor ou titora do grupo é o primeiro en informar sobre os resultados de forma xustificada e obxectiva.

2. Atención a través da titoría ou profesor/a da materia.

- Explicar os criterios de avaliación, instrumentos e resultados, con obxectividade.
- Aclarar rúbricas, porcentaxes e notas de traballos, exames ou observación directa.
- Fomentar unha actitude dialogante e colaborativa.
- Recordar que poden acceder ás programacións segundo se recolla nas NOFC do centro.

  A túa defensa debe basearse sempre en:

- Programación didáctica aprobada.
- Probas e instrumentos obxectivos.
- Criterios previamente comunicados ao alumnado.

3. Remisión á xefatura de estudos (se procede).

- Se a persoa docente non resolve a consulta ou xorden discrepancias pode derivar á xefatura de estudos, quen pode intervir como mediador/a.

4. Rexistro das interaccións.

- É recomendable documentar a consulta, especialmente se se percibe risco de que derive nunha reclamación formal.

B) RECLAMACIÓN FORMAL DE CUALIFICACIÓNS FINAIS

A reclamación é un dereito do alumnado (ou das familias no caso de menores), regulado nas instrucións que todos os cursos se publican e as que se recollen nas ordes que desenvolven os currículos das ensinanzas.

Pasos que debe seguir o persoal docente implicado:

- Recepción da reclamación.
- A dirección do centro informará á persoa docente de que se presentou unha reclamación formal sobre a súa cualificación.
- Revisión da avaliación realizada.
- A persoa docente debe:
  - Redactar informe escrito e motivado, xustificando tecnicamente a cualificación con base nos criterios do de avaliación currículo e da programación.
  - Achegar probas, rúbricas, rexistros e informes de seguimento.
- Reunión extraordinaria do departamento didáctico, no caso de secundaria, ou do equipo docente, no caso de primaria, e elaboración do informe correspondente.
- Resolución da dirección.
- Atención á resolución.
- A dirección comunicará a resolución á reclamante.
- Se a resolución non é favorábel, a familia pode presentar reclamación dirixida á Dirección Territorial.
- Esta resolverá no prazo de 15 días e trasladará a resolución ao centro para a súa aplicación e traslado á persoa interesada. A resolución da Dirección Territorial pon fin á vía administrativa.

CIG
Confederación Intersindical Galega
ENSINO